

Service des Litiges

Décision R2023-236

Madame ABC/ Fournisseur A

Objet de la plainte

Madame ABC, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Fournisseur A de l'article 24septies, §1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que du scénario relatif au Mystery Switch du MIG.

Exposé des faits

La plaignante, anciennement cliente chez Fournisseur B, conclut un contrat pour le gaz et l'électricité auprès de Fournisseur A en juillet 2020, qui entre en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2020. Elle reçoit un email de confirmation de Fournisseur A lui indiquant son numéro client et l'adresse de livraison ; seul le courrier de confirmation du contrat d'électricité est versé au dossier. Le courrier du fournisseur A mentionne le code EAN relatif au compteur d'électricité.

Au moment de la reprise du point, le contrat est erronément conclu au nom du voisin, dont le nom de famille s'orthographe ABG (EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXX), au lieu de reprendre le compteur de gaz de la plaignante, Mme ABC (EAN 541XXXXXXXXXXXXXXXX). Chaque partie impute à l'autre la responsabilité de cette erreur.

Pendant 2 ans, la plaignante paie donc les consommations de son voisin. Pendant cette période, la plaignante reçoit également des factures de la part du fournisseur B, qui est en réalité resté son fournisseur sur le point, qu'elle conteste régulièrement.

La plaignante finie par découvrir l'erreur après de nombreuses discussions avec Fournisseur A et Fournisseur B, et l'aide de son assistante sociale.

Un jugement par défaut est prononcé à l'encontre de la plaignante au bénéfice du fournisseur B.

En mai 2022, la situation a été rectifiée car la plaignante a obtenu le statut de client protégé auprès de Sibelga.

Selon les informations obtenues de la part de Sibelga par la plaignante, il n'est plus possible de lancer un mystery switch au vu du passage du MIG4 au MIG6. Il convient de lancer un combined switch au nom du voisin, afin de rétablir le contrat à son nom, et que Fournisseur A assume la consommation comme s'il s'agissait d'un mystery switch. La plaignante fournit le tableau suivant :

Bruxelles, [REDACTED]						
Etage	Energie	Compteur	Code EAN	Fournisseur	Client	Info
04/11	E	16 [REDACTED]	54 [REDACTED]		Mr ABC	ES - Client passé en [REDACTED] au 25/05/2022
04/11	G	89 [REDACTED]	541 [REDACTED]		Mr ABC	ES - Client passé en [REDACTED] au 20/01/2023
01/02	E	58 [REDACTED]	54 [REDACTED]		Mr ABG	ES - ok
						ES - Erreur de switch [REDACTED] au nom de Mr ABC depuis le 01/09/2020, doit revenir au nom de Mr ABG
01/02	G	89 [REDACTED]	54 [REDACTED]		Mr ABG	Mystery impossible car période Mig4 > Mig6

ES: en service

Le 25 juillet 2023, Fournisseur A indiquait ce qui suit à la plaignante :

*« Nous ne pouvons créditer les factures seulement quand nous recevons une consommation à 0 kWh ou une consommation historique sur le point 54XXXXXXXXXXXXXXXXX. Cependant, nous n'obtenons pas cette information du gestionnaire de réseau.*

*Le blocage vient du fait que la date de début de ce contrat soit trop lointaine dans le passé ».*

La partie mise en cause indique avoir contacté Fournisseur B afin qu'ils lancent le start access et qu'une solution soit trouvée pour la facturation. Ils indiquent être sans nouvelles de la part du fournisseur B.

#### Position du plaignant

La plaignante estime qu'elle n'a pas à supporter les blocages techniques liés au marché, ou à toute autre considération propre aux fournisseurs. Elle déplore le manque de diligence dont a fait preuve

fournisseur A dans le traitement de la problématique, et pointe la complexité des informations qui lui ont été communiquées. Elle demande au Service :

- De demander au fournisseur A de procéder aux remboursements des sommes indûment payées pour le compteur de gaz litigieux depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020 jusqu'à la date de reprise du compteur par le GRD en qualité de fournisseur social en mai 2022.
- Valoriser ces sommes des intérêts de retard à compteur du jour où les sommes sont devenues exigibles, et de valoriser 15 EUR pour la mise en demeure du 7 juillet 2023 ;
- Le paiement de 12% conformément aux conditions générales du fournisseur, sur le montant total qui n'est pas identifié ;
- L'octroi d'une indemnisation sur la base de l'article 24septies, § 1<sup>er</sup>, 1°, de l'ordonnance gaz.
- Demander au fournisseur A de procéder aux paiements des indemnités due suite à son erreur ayant entraîné la coupure sur la base de l'article 24septies, § 1<sup>er</sup>, 1°, de l'ordonnance gaz.

#### Position de la partie mise en cause

Fournisseur A indique qu'ils ne peuvent procéder au remboursement que lorsqu'ils recevront une consommation à 0 kWh ou une consommation historique sur le point, mais qu'ils n'obtiennent pas cette information de la part du gestionnaire de réseau, car la date de début de contrat est trop lointaine dans le passé.

Ils indiquent que le GRD a indiqué qu'au fournisseur B doit lancer la *start access* et que des accords soient faits entre les deux fournisseurs concernant la facturation.

Fournisseur A ne conteste dès lors pas devoir procéder aux remboursements en question.

#### Recevabilité

L'article 30novies, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

*« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :*

*1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;*

*2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;*

*3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;*

*4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;*

*5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;*

*6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.*

*Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »*

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application de l'article 24septies, §1<sup>er</sup>, 1° de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que du scénario relatif au Mystery Switch du MIG.

La plainte est recevable.

#### Examen du fond

##### 1. Sur les rectifications à la suite du Mystery Switch

Le scénario Mystery Switch a l'objectif suivant :

*« Grâce au scénario « Mystery Switch après Date effective de changement », un Fournisseur « kidnappé » peut récupérer un point d'accès au cas où un changement de fournisseur ou un changement combiné aurait été lancé par un autre fournisseur appelé le Fournisseur « kidnappeur ». Le Fournisseur « kidnappeur » reste néanmoins responsable du point d'accès jusqu'à la date effective de correction.*

*Ce scénario ne peut être exécuté qu'après la date effective de changement, lorsque le Fournisseur « kidnappeur » est déjà responsable du point d'accès. Avant cette date, il convient d'utiliser le scénario « Mystery Switch avant date effective de changement ».*

Ce scénario prévoit une série d'étapes afin de procéder à la rectification du changement injustifié de fournisseur, en prévoyant que les informations nécessaires sont fournies par le GRD.

Dans le cas d'espèce, il semblerait que le scénario approprié du MIG4 ne puisse être appliqué au vu du changement vers le MIG6. Par ailleurs, il semble que Fournisseur A ne conteste pas le fait qu'une rectification doive intervenir, puisqu'ils indiquent attendre des informations de la part du GRD avant de procéder au remboursement.

En tout état de cause, le Service des litiges rappelle que le MIG n'est pas opposable aux URD, et qu'au vu de cette particularité, il n'est pas acceptable que les URD soient victimes du changement du MIG4 vers le MIG6, et que le remboursement de la plaignante soit bloquée par un problème technique. Ceci, d'autant plus que selon les explications fournies par Sibelga, il faut qu'un *start access supplier switch* soit lancé, mais que celui-ci ne pourra pas être lancé à la date correcte au vu du passage du MIG 4 au MIG6, et que cela implique qu'un accord doit intervenir entre les fournisseurs à propos de la facturation. Sibelga écrit en effet ceci : *« la seule solution est de lancer un start access supplier switch mais celui-ci ne fonctionnera pas avec une date d'effet en 2020. Il faut donc que le bon fournisseur lance le start access et que des accords soient faits entre les deux fournisseurs concernant la facturation ».*

Le Service des litiges considère qu'il revient au fournisseur A de rembourser les sommes indûment supportées par la plaignante depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020 jusqu'à la date de reprise du compteur par le GRD en qualité de fournisseur social en mai 2022, indépendamment des difficultés techniques intervenant dans le MIG.

##### 2. Quant à la demande d'indemnisation introduite sur la base de l'article 24septies, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, de l'ordonnance gaz

L'article 24septies, § 1<sup>er</sup>, 1°, de l'ordonnance gaz dispose comme il suit :

*« § 1er. Toute erreur de facturation commise au détriment du client final oblige le fournisseur à payer à ce client final une indemnité d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours, dans les hypothèses suivantes :*

*1° soit lorsque le fournisseur s'abstient de traiter, dans les délais prévus à l'article 20undecies, § 4, de la présente ordonnance, la plainte adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique d'un client final qui conteste le montant de la facture qu'il a honorée ».*

Cet article prévoit la possibilité pour un client final de réclamer une indemnité à son fournisseur dans le cas où un fournisseur s'abstiendrait de traiter une plainte contestant le montant de la facture dans le délai prévu par l'ordonnance.

Or, dans le cas d'espèce, la contestation introduite par la plaignante ne concerne pas une indemnisation portant sur une erreur dans le montant de la facturation, ni une facturation intermédiaire. En effet, la contestation porte sur le fait qu'il ne s'agit pas du point de fourniture de la plaignante, et dès lors, qu'aucune facture n'aurait dû être établie à son nom pour ce point de consommation.

Le Service des litiges estime que cet article n'est pas applicable à la situation de la plaignante.

### 3. Quant à la demande d'indemnisation introduite sur la base des conditions générales du fournisseur

Le plaignant sollicite l'octroi d'un intérêt de 12%, conformément à l'article 7.12 des conditions générales du fournisseur. Cet article stipule ce qui suit :

*« Si le Client est un Consommateur, Fournisseur A applique à cet effet le taux d'intérêt légal à partir de la mise en demeure. En outre, le Client qui reste en défaut de paiement*

*après expiration du délai prévu dans la mise en demeure adressée par FOURNISSEUR A (à l'expiration de la procédure « de non-paiement » et/ou de placement du compteur à budget) et dès la transmission du ou des facture(s)*

*impayée(s) à un tiers mandaté pour procéder au recouvrement (huissier de justice ou avocat), sera tenu de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire égal à 12% de tout montant impayé avec un minimum de*

*50 € sans préjudice du droit de Fournisseur A de prouver l'existence et l'étendue d'un dommage réel plus élevé et d'en réclamer le remboursement sous réserve des dispositions des articles 1022 et 1023 du Code judiciaire.*

***Le bénéfice de la présente clause peut être invoqué de manière réciproque par le Consommateur à l'encontre de Fournisseur A aux mêmes conditions, dans l'hypothèse où cette dernière viendrait à manquer à son obligation principale de manière fautive, à l'exclusion des cas de force majeure ou de circonstances dont elle ne peut être tenue pour responsable ».***

L'introduction de cette clause de réciprocité dans les conditions générales du fournisseur découle de l'application de l'article VI.83, 17°, du Code de droit économique, qui impose une clause de réciprocité

dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, ainsi que dans l'accord consommateur, qui prévoit ce qui suit : « A cet effet, les fournisseurs d'énergie s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions contractuelles générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit : A. conformément aux dispositions de l'article VI.83 CDE ; 11) prévoir, en faveur du consommateur, les indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur d'énergie suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur d'énergie ».

S'agissant d'une matière fédérale, le Service des litiges n'est pas compétent pour se prononcer sur l'application d'une telle disposition.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame ABC contre Fournisseur A recevable et partiellement fondée :

- Fondée en ce que Fournisseur A doit procéder au remboursement des sommes indûment payées ;
- Non fondée en ce que l'article 24septies, § 1<sup>er</sup>, 1°, n'est pas applicable au présent litige ;
- Irrecevable en ce qu'elle porte sur la demande d'indemnité prévue par les conditions générales des fournisseurs.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges